

عنوان مقاله:

تاثیر اجرای خدمات بانکداری الکترونیک بر افزایش اعتماد مشتری (مطالعه موردی بانک کشاورزی بيله سوار)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

مریم امیری - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، مدرس دانشگاه پیام نور بيله سوار

بهروز اسکندریور - عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور بيله سوار

سمیه بنی خدمت - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، مدرس موسسه غیرانتفاعی غیردولتی شهریار آستارا

سوسن امیری - دبیر علوم تجربی دبیرستان عصمت، آموزش و پرورش شهرستان بيله سوار بخش جعفر آباد، اردبیل، ایران

خلاصه مقاله:

بانک ها به عنوان موسسات اقتصادی همواره به دنبال تحقق توقعات و نیازهای مشتریان خود می باشند. فناوری اطلاعات تسهیل ارتباط با مشتریان و افزایش سرعت و اثر بخشی آن، زمینه بهبود عملکرد و نو آوری در ارائه خدمات را فراهم می کند. از آنجا که سازمانهای ارائه دهنده خدمات مالی و به ویژه بانک ها در محیطی با محصولات غیر متمایز فعالیت می کنند، اعتماد مشتریان در آنها به عنوان اولین سلاح رقابت شناخته می شود. هدف اصلی این تحقیق بررسی عوامل موثر بر افزایش اعتماد مشتری در خدمات بانکداری الکترونیک می باشد. در این پژوهش با استفاده از روش تحقیق «توصیفی - پیمایشی» نمونه ای متشکل از 385 نفر مشتریان بانک کشاورزی با استفاده از ابزارهای آماری از جمله آزمون ضریب همبستگی و رگرسیون چند متغیره با روش اینتر مورد بررسی قرار گرفته اند. نتایج بدست آمده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که متغیرهای مستقل، امنیت درک شده و سودمندی درک شده، حریم خصوصی درک شده، رضایت مشتریان همبستگی بالای با متغیر وابسته اعتماد به خدمات بانکداری الکترونیک دارند.

کلمات کلیدی:

خدمات بانکداری، امنیت درک شده، اعتماد مشتری، سودمندی درک شده، سهولت درک شده

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/260577>

